



سياسات الخصوصية

إشعار الخصوصية

يحتوي الموقع www.qiwa.sa ("موقعنا") المعلومات التي يتوجب على المستخدم معرفتها حيال سرية المعلومات وخصوصية بيانات المستخدمين والتي تعتبر معلومات بالغة الأهمية، ويتمثل هدفنا والتزامنا في تقديم خدمة ذات جودة عالية لجميع المستخدمين مع الحفاظ على أعلى درجات الخصوصية. ولذلك جرت صياغة سياسة إشعار الخصوصية هذه لمساعدتك على فهم طبيعة البيانات الشخصية التي نجمعها منك والغرض من جمعها ومعالجة تلك البيانات، وحتى تكون على اطلاع بكيفية قيام شركة تكامل لخدمات الأعمال ("الشركة") بمعالجة وجمع ونشر ونقل والإفصاح عن بياناتك الشخصية وحقوقك المتعلقة بها بما يتوافق مع الأنظمة والتشريعات ذات الصلة في المملكة العربية السعودية. بما في ذلك نظام حماية البيانات الشخصية ولوائح التنفيذة فيعتبر هذا الإشعار والمعلومات الموضحة أدناه جزءاً من شروط استخدام موقعنا.

الموافقة على إشعار الخصوصية

إن استخدامك لموقعنا يعني موافقتك على سياسة الخصوصية، وتعني الموافقة على هذا الإشعار موافقتك على كل من الآتي وذلك على سبيل المثال لا الحصر: (جمع بياناتك الشخصية، ومعالجة بياناتك الشخصية، وتخزين بياناتك الشخصية، ونقل بياناتك الشخصية، ونشر بياناتك الشخصية، والإفصاح عن بياناتك الشخصية ومشاركتها للجهات الحكومية حسب الاحتياجات النظامية والقانونية) وحسب السياسات والضوابط والشروط التي تحكم الموقع.

البيانات والمعلومات التي نجمعها عنكم

فيما يتعلق بكل زيارة من زيارتكم لموقعنا، يتم جمع المعلومات التالية:

- البيانات الشخصية، البيانات المدخلة من المستخدم، والتي تكون مطلوبة عند التسجيل في القنوات التي توفرها الشركة لخدمة المستخدمين (مثل الأسماء، أرقام الهويات الشخصية، والعناوين، وأرقام التواصل، وصور المستخدم... وغيرها) وبيانات الدفع: (مثل البيانات التي يتم جمعها لأغراض إجراء عمليات الدفع، وأرقام الحسابات البنكية والبطاقات الائتمانية)، والبيانات المتبادلة خلال تواصلنا معك (مثل طلبات دعم العملاء والبلاغات المُستلمة منك).
- ملفات تعريف الارتباط (Cookies)، قد يقوم الموقع بتخزين ما يسمى بملفات تعريف الارتباط (Cookies) على الحاسوب الخاص بك عندما تقوم بزيارة الموقع. إن ملفات تعريف الارتباط (Cookies) هي جزء من البيانات التي تحدد هوية المستخدم بشكل فريد، كما يمكن استخدامها لتطوير معرفتك بالموقع ولفهم قاعدة مستخدمي هذا الموقع على نحو أفضل.
- إن معظم المتصفحات تقبل ملفات تعريف الارتباط تلقائياً، في الوقت ذاته يمكنك إعادة إعداد المتصفح الخاص بك لرفض كافة ملفات تعريف الارتباط أو لتلقي التنبيه عندما يتم إرسال ملفات تعريف الارتباط. كما يرجى ملاحظة: (أن كل أو بعض الخدمات التي يتم عرضها على هذا الموقع قد لا تعمل بشكل صحيح إذا قمت برفض ملفات تعريف الارتباط)، حيث إننا قد نقوم بربط المعلومات التي نقوم بتخزينها في ملفات تعريف الارتباط بأي معلومات تعريف شخصية تقدمها على موقعنا.



- بمجرد زيارتك لموقعنا، يقوم الخادم الخاص بالموقع وبشكل تلقائي، بتسجيل عنوان بروتوكول شبكة الإنترنت IP الخاص بك (عنوان بروتوكول شبكة الإنترنت الخاص بك هو الرقم الخاص بجهاز الحاسوب الذي تستخدمه)، والذي يسمح للأجهزة الأخرى الموصولة بشبكة الإنترنت بتحديد وجهة البيانات الصادرة عنها، وجمع بعض المعلومات مثل نوع المتصفح ومحرك البحث، وتاريخ ووقت الزيارة وعنوان URL الخاص بأي موقع إلكتروني تتم منه إحالتك إلى الموقع، باستثناء التعرف على هويتك الشخصية.
- قد يُطلب من المستخدم في بعض الأحيان الموافقة على تحديد الموقع الجغرافي له، للاستفادة من بعض الخدمات المقدمة في الموقع.

كيف نجمع بياناتك الشخصية

قد يتم جمع البيانات الشخصية بشكل مباشر من قبلكم وبطرق مختلفة، وذلك عند الاستخدامات الآتية:

- المنتجات والخدمات - عند الدخول، أو إدخال بياناتكم، أو استخدام موقعنا، أو توقيع عقد لتصبح عميلًا لدينا وتستخدم أحد منتجاتنا أو خدماتنا.
- التفاعلات المباشرة أو غير المباشرة، وذلك عند إكمال نموذج وإرساله إلينا عبر موقعنا، أو تطبيقات الهاتف المحمول، أو البريد الإلكتروني، أو البريد أو عبر مكالمات هاتفية إلى مركز الاتصال الخاص بنا. يتضمن ذلك أي بيانات شخصية تقدمها لنا عند إجراء استفسار أو المشاركة في عرض ترويجي أو بمجرد أي وسيلة تواصل معنا.
- تفاعلات وسائل التواصل الاجتماعي، أي منشورات وتفاعلات تجربها معنا مباشرة على قنواتنا في وسائل التواصل الاجتماعي.
- استبيانات التصفح - بيانات حول كيفية استخدامك لموقع الويب الخاص بنا، بما في ذلك تاريخ ووقت زيارتك ونوع متصفح الإنترنت الذي تستخدمه وكيف تمت إحالتك إلى موقع الويب الخاص بنا.
- استطلاعات الويب، تمكّننا استطلاعات الويب الخاصة بنا عبر الإنترنت من جمع بيانات محددة مثل ملاحظتك على شكل ومظهر موقعنا وتطبيقات الأجهزة المحمولة. بالإضافة إلى ذلك، قد نطلب أيضًا معلومات حول العديد من عناصر خدمة العملاء لدينا. علمًا بأن ملاحظتك حيوية ونقدرها وتمكننا من تحسين جودة خدمة العملاء التي نقدمها. بالإضافة إلى توفير أسمك والتفاصيل الأخرى يعد أمرًا اختياريًا.

الروابط بالمواقع الأخرى والأطراف الثالثة على شبكة الإنترنت

ينطبق هذا الإشعار على موقعنا وجميع الخدمات والبرامج التي يقدمها الموقع وإذا ما انتقلت إلى موقع آخر أو منصة أخرى من خلال موقعنا، يتعين عليك قراءة الإشعارات وسياسات الخصوصية الخاصة بذلك الموقع؛ لتحديد ممارسات أمن المعلومات وسياسة الخصوصية المعتمدة هناك.

الأساس النظامي لجمع ومعالجة بياناتك الشخصية

يقوم موقعنا بمعالجة بياناتك الشخصية وفقاً للأحكام الواردة في نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) وتاريخ 1443/02/09هـ، ولائحته التنفيذية الصادرة بتاريخ 1444/09/05هـ، وذلك استناداً إلى الاختصاصات الموكلة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وبناءً على الأنظمة واللوائح المنظمة لسوق العمل في المملكة العربية السعودية.

وتطبيقاً لذلك، تتم معالجة البيانات استناداً إلى أي من الأحكام التالية:

التشريعات ذات الصلة:

- نظام العمل، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/51) وتاريخ 1426/08/23هـ ولوائحه التنفيذية والضوابط، والمنظم لعلاقات العمل، عقود الموظفين، تسجيل بيانات العاملين، وإنهاء الخدمات.
- برنامج حماية الأجور، الصادر بقرارات وزارة الموارد البشرية، والذي يوجب على المنشآت مشاركة بيانات تحويل الرواتب والتزامها بمعايير حماية الأجور.
- برنامج التوظيف (نطاقات)، الصادر بقرارات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، والذي يتطلب جمع بيانات العمالة الوطنية وغير الوطنية وبيانات المنشآت لحساب نسب التوظيف.
- لوائح التفويضات الإلكترونية ومنح الصلاحيات للمنشآت، والتي تنظم تمكين صاحب المنشأة من تفويض موظفيه لإنجاز المعاملات الحكومية.
- نظام التعاملات الإلكترونية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/18) وتاريخ 1428/03/08هـ، والمنظم للعقود الإلكترونية، التوقيعات الرقمية، وسلامة السجلات الإلكترونية المتبادلة عبر المنصة.
- أي تشريعات سارية أخرى ذات صلة معمول بها في المملكة العربية السعودية، ولو لم يتم النص عليها صراحة في هذه السياسة.
- موافقة صاحب البيانات الشخصية على تقديم بياناته لأغراض أخرى لا تتعلق بتنفيذ أحكام التشريعات المشار إليها أعلاه، كالمنتجات والخدمات المقدمة وأغراض التحسين والتطوير.

وتتم معالجة بياناتك الشخصية وفقاً لنظام حماية البيانات الشخصية ولوائحه التنفيذية، واستناداً إلى الأنظمة المنظمة لسوق العمل مثل نظام العمل، نظام التأمينات الاجتماعية، نظام حماية الأجور، لوائح التوظيف، ولوائح تسجيل المنشآت وتوثيق العقود. وفي الحالات التي لا يوجد فيها أساس نظامي للمعالجة، يتم الاعتماد على موافقتك الصريحة قبل جمع البيانات أو مشاركتها.

الغرض من جمع البيانات الشخصية

يتم جمع واستخدام البيانات الشخصية لعدة أسباب، على سبيل المثال لا الحصر:

- جمع البيانات الشخصية ومعالجتها لتلبية المتطلبات القضائية، والتنظيمية والتشغيلية والتطويرية.
- استيفاء البيانات المطلوبة لتقديم الخدمات والتعاملات الإلكترونية.
- فهم احتياجات الزوار لتحسين المنتجات والخدمات.
- التمكين من تطوير وتشغيل المنتجات والخدمات وتحسينها أو تسويقها لعملاء الشركة.
- السماح للمستخدمين بالوصول إلى الخدمات وإجراء المعاملات.
- تحليل البيانات وإصدار التقارير التي تخدم متطلبات العمل اللازمة. على سبيل المثال التقارير الإحصائية.
- أرشفة هذه المعلومات والبيانات و/أو استخدامها لإمكانية التواصل المستقبلي معكم.



- أرشفة هذه المعلومات والبيانات و/أو استخدامها لإمكانية التواصل المستقبلي معكم.
- حل ومعالجة الاستفسارات أو الشكاوى التي قد تكون لديك وتحسين تجربة المستخدم عبر جميع قنوات تواصل الشركة.
- تطوير وتحسين الأعمال والخدمات المقدمة أو تقديم حلول مبتكرة أو تعزيز القيمة المضافة، وذلك بعد الحصول على موافقة صريحة ومسبقة من صاحب البيانات.

مشاركة بياناتك الشخصية

- قد نقوم بمعالجة ومشاركة ونشر ونقل أي معلومات وبيانات تقدمونها لنا بمعرفتكم التامة أو نقوم بجمعها عنكم مع أي جهات أو أطراف ثالثة وذلك لغرض إجراء التحليلات والدراسات والاستبيانات واصدار تقارير ولتحقيق أغراض تجارية، ويتم مشاركة البيانات بطرق محددة ولأغراض مشروعة مبنية على أساس نظامي أو احتياجي عملي مبرر يهدف إلى تحقيق مصلحة عامة أو خاصة.
- عند مشاركة بياناتك الشخصية، يتم الحرص على مشاركتها من خلال بيئة آمنة وموثوقة؛ وفقاً للأنظمة واللوائح والسياسات ذات العلاقة، قد نتخذ خطوات إضافية لضمان حماية بياناتك من خلال توقيع اتفاقية لمشاركة/لمعالجة البيانات بين الطرفين وفقاً لشروط وأحكام محددة متوافقة مع مبادئ مشاركة البيانات.
- وتجدر الإشارة إلى أن بعض حالات معالجة البيانات الشخصية قد تتم دون اشتراط الحصول على موافقة صاحب البيانات، وذلك في الأحوال التي يميزها نظام حماية البيانات الشخصية، وتشمل ولا تنحصر على تنفيذ الالتزامات النظامية، أو تنفيذ عقد يكون صاحب البيانات طرفاً فيه، أو حماية مصلحة متحققة لصاحب البيانات، أو أغراض البحث العلمي وفق الضوابط النظامية التي تحددها الأنظمة واللوائح ذات العلاقة.

مشاركة البيانات والإفصاح عنها أو نقلها خارج الحدود الجغرافية للمملكة العربية السعودية

في حال تم نقل البيانات الشخصية خارج المملكة، يتم ذلك وفق الضوابط والأغراض التي يحددها نظام حماية البيانات الشخصية واللوائح التنفيذية الصادرة بهذا الشأن وبعد اتخاذ الإجراءات الكفيلة بضمان حماية البيانات.

ضوابط الأمن السيبراني

- يطبق موقعنا ضوابط الأمن السيبراني الصادرة عن الجهات المختصة و المتوافقة مع أفضل الممارسات والمعايير الوطنية، وتشمل التدابير التنظيمية والتقنية اللازمة لحماية البيانات الشخصية من الوصول غير المصرح به أو إساءة الاستخدام أو الفقد أو التعديل والعمل على تشفير المعلومات والبيانات الحساسة التي يتعين الحفاظ على سريتها توافراً مع المتطلبات النظامية، إدارة صلاحيات الوصول إلى البيانات، وتشفير البيانات، ومراقبة الأنظمة بشكل مستمر للكشف المبكر عن أي محاولات وصول غير مصرح بها، بالإضافة إلى تطبيق إجراءات التقييم الأمني وتدريب الموظفين.
- كما نطبق الضوابط والمعايير الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، ونتقيد بمتطلبات نظام حماية البيانات الشخصية ولوائحه التنفيذية، والمعايير المعتمدة من مكتب إدارة البيانات الوطنية لضمان سرية وسلامة بياناتك وعدم استخدامها أو الإفصاح عنها إلا وفق الأسس النظامية أو بموافقتك عند الحاجة.



حقوقك فيما يتعلق بمعالجة وحماية بياناتك الشخصية

بموجب نظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية، فإن لصاحب البيانات الحقوق التالية والتي تعتمد بشكل أساسي على الغرض من جمع ومعالجة البيانات الشخصية:

- الحق في العلم: يحق لصاحب البيانات الإحاطة علماً بالغرض من جمع ومعالجة بياناته الشخصية والأساس النظامي المعتبر لهذا الغرض، ومحتوى البيانات المطلوب معالجتها، وطريقة جمعها، ووسيلة حفظها، وللمن سيتم الإفصاح عنها (حيث يعتبر إشعار الخصوصية أحد الوسائل الممكنة التي من خلالها يمكن لصاحب البيانات ممارسة هذا الحق).
- الحق في الوصول إلى بياناتك الشخصية: يحق لصاحب البيانات طلب نسخة من بياناته الشخصية وذلك عن طريق القنوات المتاحة للوصول إلى البيانات أو عبر البريد الإلكتروني الموضح في بيانات التواصل أدناه.
- الحق في تصحيح بياناتك الشخصية: يحق لصاحب البيانات طلب تصحيح بياناته الشخصية التي يرى أنها غير دقيقة أو غير صحيحة أو غير مكتملة وذلك عن طريق القنوات المعتمدة في الشركة، أو عبر البريد الإلكتروني الموضح في بيانات التواصل أدناه.
- الحق في الإلتاف: يحق لصاحب البيانات طلب إلتاف بياناته الشخصية التي انتهى الغرض من جمعها ومعالجتها في ظروف معينة بما لا يتعارض مع الأسس النظامية والمصالح المشروعة ومع انتهاء المدة النظامية والقانونية للاحتفاظ بها.
- الحق في الرجوع عن موافقتك على معالجة البيانات الشخصية: يحق لك سحب موافقتك على معالجة بياناتك الشخصية في أي وقت ما لم تكن هناك مسوغات نظامية تتطلب عكس ذلك.
- الحق في الاعتراض: يحق لصاحب البيانات الاعتراض على (جمع أو معالجة أو تخزين أو مشاركة أو إفصاح) عن بياناته الشخصية بدون موافقته الصريحة أو الضمنية أو إذا كانت المعالجة لأغراض التسويق المباشر.
- الحق في تقييد المعالجة: يحق لصاحب البيانات طلب تقييد المعالجة لبياناته الشخصية على غرض أو أكثر.
- الحق في نقل البيانات الشخصية: يحق لصاحب البيانات طلب نقل بياناته الشخصية (المعالجة) والتي تم جمعها عن طريقه مباشرة وبموافقته الصريحة لأي جهة حسب السياسات المتبعة في الشركة.

ولمزيد من التفاصيل عن معالجة بياناتك الشخصية وكيفية ممارسة حقوقك، يمكنك الاطلاع على نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم: (م/19) وتاريخ: 09/02/1443هـ، ولوائحه التنفيذية أو أي تعديلات قد تطرأ عليه.

مدة الاحتفاظ بالبيانات

- نحتفظ ببياناتك الشخصية فقط للمدة اللازمة لتحقيق الغرض الذي جُمعت من أجله، ولا نحتفظ بها لمدة أطول مما يقتضيه ذلك. ونحرص على تطبيق الضوابط اللازمة لضمان معالجة بياناتك والاحتفاظ بها وفقاً للأنظمة واللوائح ذات العلاقة، وذلك من خلال ما يلي:
- الاحتفاظ بالبيانات للمدة المرتبطة بتقديم الخدمة والتي يتم من خلالها تقديم خدمة معينة أو بعد انتهاء تحقيق الغرض من مشاركة بياناتك وذلك وفق للحالات المنصوص عليها في هذه السياسة.
 - الاحتفاظ بالبيانات للمدد الزمنية اللازمة تطبيقاً لأحكام الأنظمة واللوائح التنظيمية الأخرى ذات العلاقة.



التغييرات التي تطرأ على سياسة الخصوصية

يجب عليك الاطلاع بشكل مستمر على الإشعار والسياسات المرتبطة بها لمتابعة أي تحديثات أو تغييرات قد ندخلها على سياسة الخصوصية، ان استخدامك للموقع يعني اطلاعك وموافقتك على سياسة الخصوصية، وما يتم عليه من تعديلات مستمرة. كما إنك مسؤول بمفردك عن تمام وصحة ودقة بياناتك التي تدخلها من خلال هذا الموقع.

معلومات الاتصال للإجابة عن استفساراتك العامة

يمكنكم التواصل معنا لتحديث بياناتكم، أو تقديم الاستفسارات والشكاوى (بما في ذلك ما يتعلق بخصوصية البيانات)، أو تلقي الإشعارات من

- التواصل عبر التطبيقات الإلكترونية:(الوسيلة الأساسية)
- تعتبر منصة "قوى" القناة الرئيسية المعتمدة لتقديم الطلبات والتذاكر
- صفحة الدعم والمساعدة <https://qiwa.sa/ar/customer-video-calling-service>
- نموذج تواصل معنا <https://www.qiwa.sa/ar/contact>
- البريد الإلكتروني
- للاستفسارات العامة والدعم الفني support@qiwa.sa
- للملاحظات المتعلقة حصراً بسياسة الخصوصية وحماية البيانات DPO@takamol.sa
- الرسائل النصية
- يتم اعتماد رقم الجوال الموثق للمستفيد لإرسال التبليغات، رمز التحقق، والإشعارات الرسمية المتعلقة بالخدمات أو تحديثات السياسات.
- وسائل تواصل نظامية أخرى (مركز الاتصال)
- من داخل المملكة 920000105
- من خارج المملكة +966920000105
- العنوان الوطني (للمراسلات البريدية)
- اسم المنشأة: شركة تكامل لخدمات الأعمال.
- العنوان: الرياض، حي غرناطة، شارع أبي جعفر المنصور.
- الرمز البريدي: 13241 - المملكة العربية السعودية.